

CIB BANK ESETTANULMÁNY

**Avagy hatékony
onboarding praktikák**

2024. január



DokiApp
Employee Care Program

Tartalomjegyzék

<u>Bevezetés</u>	2
<u>A digitális egészségügy világa</u>	3
<u>DokiApp a CIB Banknál</u>	5
<u>Onboarding és kommunikációs technikák</u>	6
<u>Egy életre kelt egészségügyi program hatásai</u>	14
<u>Konklúzió és visszajelzések</u>	17



Kedves Olvasó!

Örülünk, hogy ezt az esettanulmányt olvasod, mivel ez azt jelenti, hogy törödsz a munkavállalókkal, érdekel a modern juttatások világa és nyitott vagy új praktikák megismerésére. Ígérjük, hogy ezen olvasmány végére érve a következő előnyökkel fogsz bővülni:

betekintést nyerhetsz a digitális egészségügy világába

egy új juttatási formát, trendet fedezhetsz fel

megismerhetsz egy sikeres onboarding folyamatot, amit más program kapcsán is használhatsz

különböző kommunikációs praktikákat építhetsz be a folyamataidba, ami által hatékonyabban érheted el munkavállalókat

valós piaci visszajelzést kaphatsz egy telemedicina programról

legvégül pedig büszke lehetsz magadra, mert azon szakemberek közé fogsz tartozni, akik mernek innoválni

Mindezt úgy szeretnénk számodra biztosítani, hogy megosztjuk az első 14 hónap tapasztalatait a CIB Bank partnerünknel bevezetett és sikeresen futtatott **DokiApp Employee Care Programról**.

Természetesen nem kizárólag a mi szemszögünkből bemutatva, hanem az interjúkon, felméréseken keresztül megjelennek a CIB munkatársainak gondolatai is, akik boldogan osztották meg az onboarding és kommunikációs praktikákat.



CIB BANK

Intesa Sanpaolo Group

Az első 14 hónap alatt közel 900 DokiApp eset zajlott le a CIB Banknál, ahol 2054 munkavállaló fér hozzá a szolgáltatásokhoz.

Ez egy **44%-os létszámra vetített kumulált kihasználtság** a program első bő egy évében, amire mindkét fél büszke.

Hamarosan feltárjuk a részleteket, de előtte egy rövid kitekintés az előzményekre.

900 eset

2054 munkavállaló

A hatékony számok eléréséhez az is kell, hogy számos problémával és területtel kapcsolatban lehessen a DokiApp online rendelőhöz fordulni. **A teljes szolgáltatáslista a következő 2023 decemberében:**

- 1 **Azonnali orvosi videóhívások**
nappali időszakban pár percen belül
- 2 **Azonnali gyermekorvosi videóhívások**
rövid várakozás után, garantáltan 1 napon belül
- 3 **Időpontfoglalással elérhető 50-60 perces videókonzultációk**
Pszichológiai, Dietetikai, Gyógytorna konzultációk, Laktációs- és Gyógyszertanácsadás
- 4 **Éves vállalati pszichológiai felmérés**
- 5 **Egészségügyi rizikófelmérés**
- 6 **Egészségügyi tudástár**
- 7 **Előadások, workshopok**
- 8 **Mentál-egészségügyi cikkek / blog**



A DokiApp online rendelője:

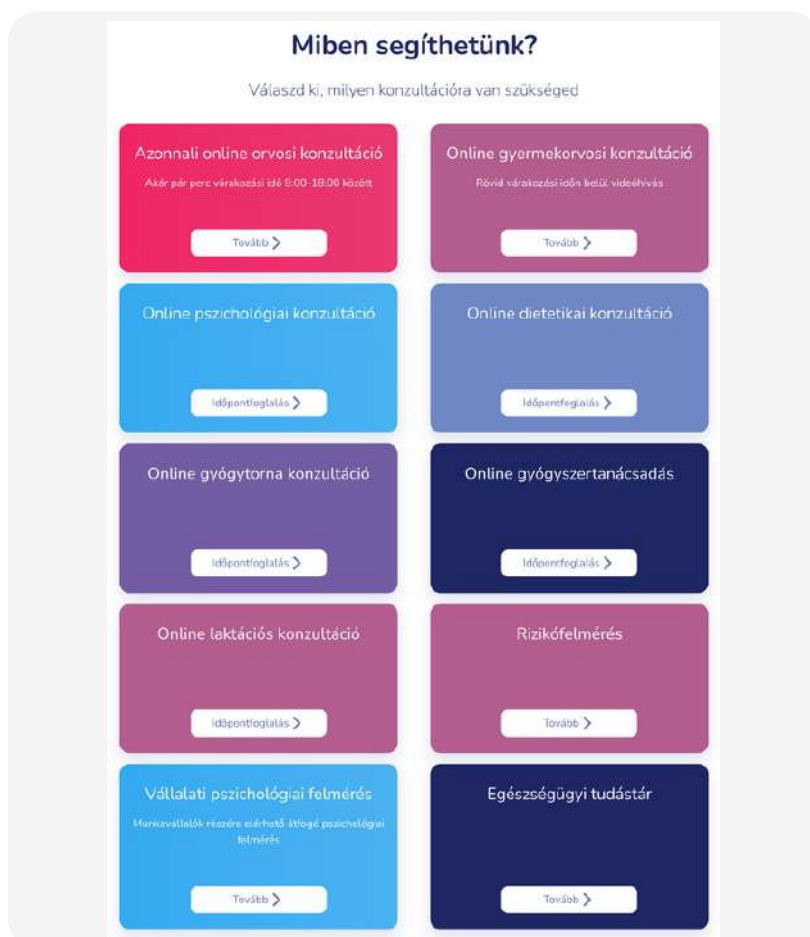
<https://rendelo.dokiapp.hu/>

A DokiApp egy folyamatosan bővülő miniklinika a munkavállalók zsebében, ami bármikor és bárhol elérhető számukra. Célunk, hogy 3 területen érjünk el kimagasló

hatást a partnereinknél:
**kihasználtság, hiányzás-
csökkenés és
egészségtudatosság.**

Nyújtjuk mindezt **jelenleg**
10.000 lakossági páciensnek,
9000 munkavállalónak és az ő
családtagjaiknak.

A fenti programot vezettük be a CIB Bank Zrt.-nél 2022 november elsejével a teljes létszámra - lássuk a medvét!



DokiApp a CIB Banknál

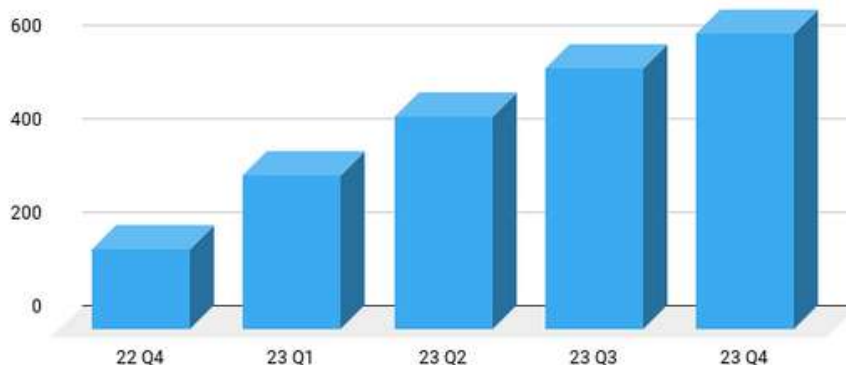
Palotási Csaba régióvezető közreműködésével jutottunk el a HR osztály munkatársaihoz: Kulcsár Zoltán, Szombati Beatrix, Kiss Adél. A tárgyalások alatt már kiderült számunkra, hogy egy igazán törődő és gondoskodó szervezetről van szó, így sokkal inkább szóltak az egyeztetések a hatékonyság feltérképezéséről, illetve a program megfelelő beillesztéséről. Évek óta többféle egészségprogram (Nemzetközi Egészség Biztosítás, Szakértő Segítség program, stb.) működött a CIB Banknál és a Covid után a DokiApp szolgáltatása jól beillett a meglévő portfólióba, sikerült a helyére rakni a hiányzó kockát.

Vállalatok gyakorta adnak ún. EAP (Employee Assistance Program) szolgáltatást a munkavállalók számára, ahol telefonos híváson keresztül lehet igénybe venni különböző tanácsadási területeket (pszichológia, pénzügy, jog, stb). Ebben a konkrét esetben mi itt bizonyítási lehetőséget kaptunk, hogy egy modern és előremutató alternatívával, egy komplex és könnyen használható egészségplatformmal sokkal jobb számokat és hatást tudunk elérni, mint a hagyományos EAP programok. **Kicsit előreugorva, nézzük is meg a számokat az első 14 hónapban.**

2054 fő

A teljes létszám, aki hozzáfér a DokiApp programjához a CIB Banknál

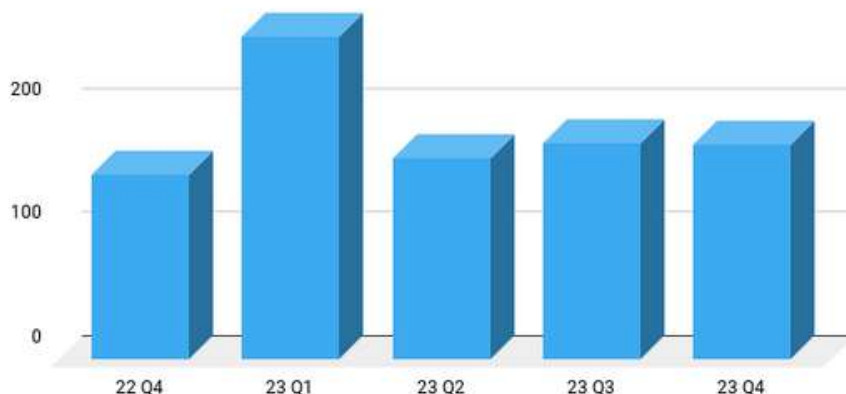
Regisztráló munkavállalók



625 fő

Összes regisztrált munkavállaló a DokiApp rendelőjében 14 hónap után

Konzultációk / esetek száma



875

Összes eset száma

Az ábrákból jól látszik, hogy egy folyamatos, konzisztens növekedés tapasztalható a számokban, pozitív irányú kilengésekkel. Ez több tényezőnek is köszönhető:

- alaposan megtervezett bevezetési kampány
- folyamatos kommunikáció az intraneten
- időközönkénti kampányszerű megjelenések
- pozitív tapasztalatok a munkavállalóknál, akik továbbadják az információt
- egyszerűen használható felület, amely könnyíti az igénybevétel “mentális gátját”
- ismétlődő alkalmak emelkedése, a munkavállalók hosszabb távon kezdik el használni a rendszert
- formálódó egészségtudatosság

Onboarding és kommunikációs praktikák

Elérkeztünk ahhoz a részhez, ami az esettanulmány szívét-lelkét adja. Egyesével végigmegyünk idővonalyszerűen, hogy milyen kommunikációs elemek kerültek bevetésre a szolgáltatás kihasználtságának beindítása, fenntartása, majd növelése érdekében. Minden jövőbeni partner számára javasoljuk az itt felsorolt elemek beépítését egy új program, akár a DokiApp bevezetése kapcsán.

1. Beharangozó levelek és tájékoztató anyagok

Az alapokkal indultunk. A DokiApp-nak számos információs anyaga, képei, videói, felhasználói tájékoztatói érhetőek el a használatról, előnyökről, stb. Sokszor a partneren múlik, hogy ezeket milyen formában juttatja el a munkavállalói számára. Nos, ezzel nem volt gond az indulásnál:

**“All staff” levelek kiküldése
egyenesen a HR
Igazgatótól, Tóth Zsuzsától**



- cc 2100 munkavállaló kapta meg a levelet a program indulásáról és az elérhető tájékoztató anyagokról (intraneten elérhető, lásd később)
- A Bank felsővezetőinek külön felhívó levelet küldött a HR, hogy azon vezetők is első kézből kapjanak információt, akik nem rendszeres olvasói az Intranetnek, illetve hogy tájékoztassák a beosztottaikat a program lehetőségéről
 - 50+ fő



Kulcsmozzanat: Véleményünk szerint egy vezetőtől kapott levél nagyobb súlyt ad egy adott témának, ebben az esetben pedig a külön vezetőknek kiküldött levél is tanúskodott arról, hogy a programot valóban komoly szándék kíséri a bevezetés kapcsán.

2. Bevezetésekor Wellbeing hónap - 2022 november

A program indulása szándékosan esett egyidőre a CIB "Wellbeing Hetek" elnevezésű programjával, amikor a munkatársak eleve nyitottak az egészséggel kapcsolatos eseményekre.

Összesen 4 online előadással indítottunk:

általános bevezető előadás a
DokiApp-ról és a digitális
egészségügyben rejlő előnyökről

2 db
pszichológiai
előadás

1 db
dietetikai
előadás

kiegész

stressz

egészséges
étrend,
ételintoleranciák

Az előadásokon összesen **több száz munkavállaló vett részt**, akikkel eleve sikerült képezni egy alaptábort, akik megismerték a DokiApp programját, sőt, hiteles környezetben, egy szakmai előadás közben győződhetnek meg a szakemberek kompetenciáiról, akikhez rögtön tudtak is foglalni időpontot konzultációra.

Az indulás hónapjában rögtön
40 konzultáció történt,

40

30

illetve további 30 időpontot
foglaltak le későbbi konzultációkra.

Hír az indulásról az Intraneten:

A wellbeing hetek keretében indul a DokiApp (Fri, 28 Oct 2022, 06:23:00 GMT)



A „Wellbeing hetek” keretében, a már évek óta igénybe vehető testi és lelki jóllétet támogató kezdeményezések (Szakértő Segítség Program, Nemzetközi Egészségügyi Program) mellett **2022. november 1 – 2023. február 1. között** minden kollégánk és családja számára térítésmentesen elérhető egy új szolgáltatás; a DokiApp.

In the framework of the “Well-being weeks” program series, in addition to the initiatives supporting physical and mental well-being that have been available for years (Employee Assistance Program, International Healthcare Program), a new service is available free of charge to all our colleagues and their families **from November 1, 2022 to February 1, 2023**; the DokiApp.

Kattints a Részletekért!



Kulcsmozzanat: Megfelelő időzítéssel elhelyezett bevezetés és előadások, amely hiteles környezetben mutatta be a programban résztvevő szakembereket, akikhez egyből időpontot is lehetett foglalni.

3. Print anyagok

Bár egyre inkább digitális világban élünk és a szórólapoknak valóban leáldozott már, egy-két jól elhelyezett szemléltető print anyag megfelelően tudja alakítani a munkavállalók attitűdjét. Egész konkrétan, ha minden nap látnak egy adott témát vizuálisan maguk előtt, akkor az szép lassan elkezd bekúszni a tudatukba. Így történhetett, hogy egy CIB-es köntösbe öltöztetett DokiApp plakát fogadta a munkavállalókat minden nap 2022 novemberében és decemberében a központi irodaházban és az összes fiókban.

Számunkra külön öröm, ha valamilyen egyedi, partnercégre szabott vizuális anyagot készíthetünk, amivel a munkavállalók is közelebb kerülhetnek a szolgáltatáshoz. Mindezt nem csak az induláskor érdemes bevetni, hanem bármilyen év közbeni aktualitás kapcsán lehet frissíteni a kirakott plakátokat. Így kerülhettek ki újra a plakátok április végétől egészen nyárig, mivel a DokiApp gyermekorvosi tanácsadás indulásával aktuálissá vált a plakátok frissítése.



CIB-es köntösbe öltöztetett DokiApp plakát (balra), illetve a Gyermekgyógyászat indulása kapcsán frissített plakát (jobbra)



Kulcsmozzanat: Igényesen megszerkesztett plakátok, szem előtt elhelyezve.

4. Személyes kitelepülés a központban

Bár az egész tevékenységünket meghatározza az online jelenlét, fontosnak tartjuk, hogy a páciensek, munkavállalók valódi fizikai arcokat is lássanak a szolgáltatás mögött. Így történhetett, hogy az indulás hónapjában, az előadások mellett, több alkalommal is kitelepültünk egy mini standdal a CIB Bank központi irodaházának ebédlőjében, így a munkavállalók közelebről is megismerkedhettek a DokiApp szolgáltatással, illetve az üzemeltetőkkel.

Mi magunk szeretünk ilyenkor megjelenni, mivel munkánk javarésze az online térben zajlik, így örülünk, ha az “ügyfelek” szemébe nézhetünk. Szívesen jelenünk meg standunkkal bármilyen céges családi napon, csapatépítőn, irodában, gyárban, stb.

Kulcsmozzanat: Több felsővezető odajött a standhoz, ahol bővebb tájékoztatást kaphattak a szolgáltatásról, amit így könnyebben tudtak terjeszteni a munkavállalói körben, illetve számos munkavállaló láthatta, hogy nem robotok dolgoznak a DokiApp rendszerében.

5. Évközi előadások



Egy vagy több évre szerződött partnereink számára évente több alkalommal egészséggel, mentális egészséggel, dietetikával, stb. kapcsolatos előadásokat és workshopokat biztosítunk. Ezek önmagukban is komoly értéket jelentenek a munkavállalók számára, de egytől egyig szuper alkalmak arra is, hogy újra értesüljenek a DokiApp létezéséről, fenntartsuk az érdeklődést és további időpontfoglalásokat generáljunk az előadást tartó szakemberekhez.

Tóth Renátó mentális jóllét workshop

Tettük mindezt 2023 májusában, a CIB Wellbeing Hetek rendezvénysorozatának keretében, amely időzítés szempontjából pont az éves programunk közepére esett, így szerintünk tökéletes pillanat volt egy újbóli lendület generáláshoz. Ezúttal nem csak pszichológia, dietetika témákkal jelentkeztünk, hanem egy online gyógytorna előadással + offline személyes tanácsadással is színesítettük a palettát, amire láthatóan nagy volt az érdeklődés, mivel az online előadáson közel 100-an vettek részt.

A májusi programsorozatot pedig egy játékos egészségügyi quizzel zártuk, hogy egy kis könnyed kikapcsolódást is nyújthassunk.

Mind az előadásoknak, mind a DokiApp ismertségének jól tett, hogy az Intraneten 2 naponta ment ki valamilyen hír, információ a közelgő programokról, amit elég széleskörűen olvasnak a munkavállalók. Bővebben az intranetről és a kommunikációs platformokról a következő pontban írunk.

Játékos egészségügyi quiz



Kulcsmozzanat: Az éves program közepén egy újabb egészséggel kapcsolatos előadás-sorozat zajlott. Mindezeket további megjelenések követték, ami fenntartotta az érdeklődést, növelte a kihasználtságot, és nem utolsósorban újabb foglalatásokat generált.

Online előadások beharangozója az Intraneten:

Wellbeing előadások

A tavaszi Wellbeing Hetek programsorozat keretein belül három péntek délutánon 15:00 órától online, interaktív előadásokkal várunk, ha érdekel a mentális egészség, fizikai és lelki jólléted. Hallgass meg velünk szakértőinket, hogy a segítségükkel jobban odafigyelhess egészségedre, könnyebben felismerhesd a különböző betegségeket, a kiégést, vagy a lelki problémák testi megjelenését.

Az előadásokat rögzítjük, és a felvételeket elérhetővé tesszük az események után.

Ha szeretnél előben, interaktív módon részt venni az alábbi online programokon, akkor az alábbi regisztrációs felületeken várjuk a jelentkezésedet! Azoknak, akik az elő eseményre jelentkeznek, Teams meghívót küldünk.

A 2022. őszi Wellbeing Hetek előadásairól készült felvételeket az IntraAPP videótaban, [itt érheted el.](#)

 Április 28. péntek, 15:00-16:00 Mindfulness Előadó: Frauhammer Alexa, DokiApp Az előadás felvétele már elérhető a videótabban, a ppt anyaga pedig itt érhető el: Mindfulnessről a mentális jóllétről_FrauhammerAlexa.ppt Frauhammer Alexa vagyok, tanácsadó szociopszichológus. Alapvetően mentálisan egészséges fejlődéssel foglalkozom, akiknek valamilyen elakadásuk, nehézségük támad az életükben (például gyász, szakítás, családi konfliktusok, stresszkezelési nehézségek). Fejlesztéssel dolgozom magánrendelésen, a relaxáció, mindfulness, meditáció több éve része az életnek. A relaxációt (autogén tréninget) a munkámban is gyakran alkalmazom, a mindfulness szemlélettel pedig a SOTE-n elvégzett mindfulness alapú kognitív terápia ismerkedtem meg.	 Május 12. péntek, 15:00-16:00 Az ülőmunka hosszútávú következményei és hatásai a szervezetre Előadó: Kusztor István, DokiApp Az előadás felvétele már elérhető a videótabban, a ppt anyaga pedig itt érhető el: Az ülőmunka hosszútávú hatásai_KusztorIstvan.ppt Az ülőmunka kapcsán általános elképzelés, hogy könnyű és egyszerű, ezen túlmenően pedig semmilyen veszély sem hordoz magában, holott megfélelű odafigyelés nélkül akár nagyobb problémákat idézhet elő az ember szervezetében, mint a könnyebb fizikai munkát bősége. Az ülő helyzetben végzett munkavégzés ugyanis rendkívül megerőltető a mozgásszervekre nézve - ebben az előadásban rávilágítok arra, hogy miért és mitől is alakul ez ki. A belső szervekre is kimagaslóan negatív hatást gyakorolhat, ezáltal a gerinchez kapcsolódó betegségek mellett megnöveli az asztmázis, a	 Május 19. péntek, 15:00-16:00 A pihentető alvás alapjai Előadó: Kun Zoltán, Fusion Vital A pihentető alvás az IntraAPP felületen várja! Miért fontos, és hogyan működik a szervezetünk stressz-regeneráló egyensúlya? Mik a jó alvás alapjai, és hogyan fejleszthető az alvásminőségünk? Ha foglalkoztatnak a fenti kérdések, és gyakorlatban hasznosítható ismereteket, lifehacket-et szeretnél kapni a legális teljesítményfokozás érdekében, csatlakozz online eseményünkhöz! Hozz ki magadból többet, egészségesen, fenntarthatóan!
---	---	--

Dedikált előadás-beharangozó:

Mit tehetek a fizikai jóllétemért? – Wellbeing hetek 2.0 (Fri, 28 Apr 2023, 06:58:00 GMT)



A Wellbeing hetek elkövetkező programjai most jórészt a lelki egészségünk megővására koncentrálnak. [Ide kattintva](#) ma 12:00 óráig még jelentkezhet Frauhammer Alexa délutáni mindfulness online előadására, és személyesen részt vehetsz Tóth Renátó jövő heti **Mentális jóllét** előadásán, ahol tanácsot kaphatsz a stresszkezelés, kiégés megelőzés és a munkamagánélet egyensúly témájában.

De mi a helyzet a fizikai jóllétünkkel? Mi tehetünk a mindennapokban, amikor szinte egész nap ülünk? Ebben segít **Kusztor István okleveles gyógytornász fizioterapeuta**, aki gyakorlatias **előadásában** bemutatja, hogy az ülőmunkának milyen hosszú távú hatása lehet a szervezetre, és azt is, hogy megfelelő prevencióval, edukációval, munkahelyen is végezhető néhány gyakorlattal hogyan lehet jelentősen csökkenteni ezeket a hatásokat. Az előadást követően az érdeklődők számára online, vagy május 16-án, délután a Petrezselyem utcai színházban személyes tanácsadást is tart. Ennek részleteit keresd majd az IntraAPP Események rovatában!

→ Részletek

6. Intranet és vállalati kommunikációs platformok

Ez az egyik legbővebb kommunikációs lehetőség és a legfőbb fenntartója az évközi érdeklődésnek, kihasználtságnak. A CIB Bank esetében 2 platform is működik: az egyik egy intranet, a másik pedig a mobiltelefonon is elérhető IntraApp, amit a Blue Colibri biztosít (nem mellesleg, a Blue Colibri applikációban már a DokiApp is elérhető egy beágyazott funkcióval, így aki mindkét cég partnere, az még könnyebben fér hozzá a DokiApp szolgáltatásaihoz).

Komoly tényező, hogy ezeket a felületeket az összes munkavállaló elérje, tehát mind a 2054 fő. A CIB Bank HR-es munkatársainak köszönhetően sikerült elérni, hogy igen aktív felhasználóbázis alakult ki a platformok körében, mivel szinte minden fontos infóról először itt értesülhetnek a munkavállalók, így komoly pszichológiai motivációja is lehet a felület használatának, mivel aki kimarad, az lemarad.

DokiApp aloldal az Intraneten:



Mi is az a DokiApp?
A DokiApp egy videóhívás alapú online rendelő, amelynek lényege, hogy digitális csatornán keresztül viszonylag rövid várakozási idő után te és családtagaid is szakemberekkel, orvosokkal tudtok konzultálni. További hasznos információkat ebben a videóban találj!

Miért jó ez neked?

- Azonnal elérhető szakemberek bárhon, bármikor
- Valódi orvosokkal tudod megbeszélni a problémádat
- Szakmailag alapos válaszokat fogsz kapni
- Sok esetben akár további vizsgálatra sincsen szükséged

Milyen szakemberekhez fordulhatsz?

- Orvosokhoz
- Pszichológusokhoz
- Dietetikusokhoz

Hol érheted el a szolgáltatást?
A DokiApp online rendelője ide kattintva érhető el. Ismerkedj meg a felülettel, és amennyiben szükséged van rá, igényeld konzultációt!

Hogy tudsz regisztrálni a szolgáltatásra?
A szolgáltatást a rendelő felületén történő regisztrációval tudod igénybe venni, ahol a CIB-es e-mail címed és egy tetszőleges, a CIB rendszerekhez használttól különböző jelszó megadása szükséges.

Az online videóhívó felületet a belső hálózat tehermentesítése és a gördülékeny működés biztosítása miatt kérjük kizárólag eszközről (mobiltelefon, privát számítógéped), és ne a céges hálózatról / laptopról használd!

FONTOS! Ahhoz, hogy a szolgáltatást igénybe tudj venni szükséged lesz egy havonta frissülő kuponkódra is.

A májusi kuponkód, melyet a DokiApp oldalán használni tudsz: CB4XM

Kérjük, ezt idő majd be a megfelelő helyre.

A felhasználói tájékoztatóban az alábbi két linket találod, kérjük olvasd át őket!

- Felhasználói tájékoztató I.
- Felhasználói tájékoztató II.

Programiroda

Ilyen esetekben a DokiApp számára ez kész “aranybánya”, ami a szolgáltatás terjesztését illeti. Nézzük meg sorjában, milyen módon jelenik meg szolgáltatásunk a kommunikációs platformokon:

1

Havi kuponkódokról értesítő

A DokiApp egyes funkcióit a munkavállalók csak a kuponkóddal érik el ingyenesen, amit havonta cserélünk, ezzel is megteremtve a lehetőséget, hogy minimum havonta egyszer találkozzanak a szolgáltatás hírével.

Az új havi kuponkódot, hó elején, mindig jól látható helyre elhelyezik az intraneten, ahol megtalálhatók mellette a szolgáltatásról szóló tájékoztató anyagok is.

2

Ott vagyunk mindig egy “csíkban”

Ezt nem lehet szebben kifejezni, de annál hatásosabb, mivel a felület lehetővé teszi, hogy bár diszkrétén, de mindig látható helyen ott lehessen a DokiApp lehetősége a munkavállalók előtt, bármikor is nyitják meg a felületet. Innen egyből elérhetik az online rendelőt, vagy információt kaphatnak a szolgáltatás használatáról.

3

Aktuális box

Jobb oldali hasámban található egy aktualitásokat tartalmazó box, amiben rendszeres visszatérő vendég a DokiApp, mivel gondoskodunk róla, hogy mindig legyen valami hír felőlünk:

- havonta új promóciós kód
- új szolgáltatások bevezetése
- új blogcikk publikálása: <https://www.blog.dokiapp.hu/>
- soron következő előadás promóciója
- korábbi előadások visszatekintése

Ilyen esetekben nem csak az aktuális hírt érik el a munkavállalók, hanem továbbléphetnek a külön DokiApp-os aloldalra is, ahol minden fontos információt megtalálnak a szolgáltatásról.



4

CIB Spirit Egészség aloldal

Az egészséggel foglalkozó programot nevezik így a banknál, amelynek szerves részét képezik a DokiApp által nyújtott funkciók, előadások. Ezen az oldalon találhatóak meg a korábbi kampányok, illetve egy külön DokiApp oldal, ami szintúgy tartalmaz minden hasznos információt.

A 2. és 5. pontban említett bevezető és évközi előadások pedig bármikor megtekinthetők ppt-ben vagy felvételtől visszanezézhetőek a felületeken.

5

Welcome videótéka

A DokiApp-ra vonatkozó információk bekerültek a Bank digitális onboarding programjába, így minden új belépő azonnal találkozik a szolgáltatással.

Programiroda

Üdvözlünk sharepoint oldalunkon!

Az oldalunkon összegyűjtve megtalálják minden fontos információt, ami a CIB Spirit programokkal, vagy együtt a Programiroda produkcióiban való kezdeményezéssel kapcsolatos. Jó böngészést kívánunk!

Dedikált menüpont a DokiApp-nak a CIB Spirit oldalon



Kulcsmozzanat: Mi úgy gondoljuk, hogy a CIB Banknak sikerült megtalálnia azt az egyveleget, ami még nem tolakodó mennyiségű és gyakoriságú információ, viszont azzal, hogy szétszórva, számos útvonalon el lehet jutni a DokiApp infóig, sokkal befogadhatóbbá vált a sok tudnivaló. **Röviden, csak az nem találkozik valamilyen formában a DokiApp-al az intraneten, aki nem akar.**

7. Céges nap

Szeptemberre esik a CIB Bank all staff rendezvénye, ahol 2023-ban a DokiApp csapata is megjelent személyesen. Számos tapasztalattal és konzultációval a hátunk mögött tudtunk beszélgetni a munkavállalókkal, tippeket adni, építeni a bizalmat. Velünk tartott gyógytornászunk is, akihez a helyszínen fordulhattak tartásjavító tippekért, tanácsadásért a munkavállalók. Szerintünk egy már működő program esetében az évközi személyes megjelenés egy nagyon hatásos eszköz arra, hogy elkötelezettebbé tegyük a munkavállalókat az egészségük és a program iránt.

8. Új szolgáltatás bevezetése - Gyermekgyógyászat

Az eddigi jól működő programra ráerősítvén vezettük be 2023 májusától a gyermekorvosi videókonzultációkat, ezzel bevonva a programmal támogatottak körébe az újdonsült anyukákat is, akik egyelőre otthon vannak a kisbabájukkal. Számukra nagy segítség, hogy a nap bármely pontján tudnak az otthonuk kényelméből egészségügyi vagy mentális segítséget, tanácsot kérni, akár a szülőnek, akár a kisbabának.

A program megítélése szempontjából szerintünk ez egy fontos mozzanat, mivel így vált teljessé a támogatottság a szervezet minden tagja számára.

A gyermekgyógyászat indulásáról újabb körös Intranetes frissítések kerültek közzétételre, tovább növelve a figyelemfelkeltést és az érdeklődést a program iránt.

Újdonság a DokiApp szolgáltatásai között! (2023.05.18.)



Örömmel tudatjuk veletek, hogy gyermekgyógyászattal bővült a DokiApp szolgáltatásainak köre! Pontosan tudjuk, hogy mennyire fontos, különösen a gyermekeink egészségével kapcsolatos aggodalmainkkor, hogy kérdéseinket sorban állás, várakozási idő nélkül, akkor és ott, amikor szükségünk van rá feltehessük egy szakembernek, aki azonnali választ tud adni rájuk. Ebben segítenek nektek a DokiApp gyermekgyógyász orvosai mostantól.

Kattints a részletekért!

→ Részletek

+1 fontos tényező, mégpedig az ember maga - szájreklám

Ez nem egy előre kalkulált vagy mesterséges onboarding praktika, az emberi tényezővel mindig nehéz számolni. Viszont tudjuk, hogy ha a fenti pontok mindegyike jól kivitelezett, akkor mi garantáljuk, hogy a szolgáltatásban már nem lesz csalódás. Így egyre inkább el tudjuk érni organikusan, hogy a nagyszámú konzultációk miatt a kollégák önkéntelenül is elkezdjék egymással megosztani a pozitív élményeket a telemedicinával kapcsolatban. Nincs is ennél jobb reklám, mert ha az egyik munkavállaló kicsit bizonytalan lenne a szolgáltatást illetően, elég egy pozitív tapasztalat az egyik kollégától, ami megadhatja a kezdő lökést számára. Mi ezt sosem kérjük a partnerektől, szeretjük, ha az ilyen gondolatok maguktól kapnak szárnyra.



Összefoglaló gondolat: Egy innovatív program működni fog, ha megfelelő a mögötte lévő kommunikáció és konzisztensen van felépítve a stratégia. A DokiApp csapata minden támogatást megad a kommunikációhoz, legyen szó print anyagokról, videókról, előadásokról, stb. Ezúton köszönjük CIB Bank partnerünknek a proaktív hozzáállást és kérjük jövőbeni partnereink nyitottságát egy hasonló intenzitású kommunikációs kampányhoz, hogy ne merülhessen fel kétség a program kihasználtságát és hasznosságát illetően.

Egy életre kelt egészségügyi program hatásai

Korábban már volt róla szó, hogy a CIB-nél széleskörű egészségprogram működik, így a munkavállalók számára már nem újdonság, hogy törődhetnek az egészségükkel, viszont a DokiApp bevezetésével lehetőséget kaptak arra, hogy gyorsabban, könnyen hozzáférhetően és modernebb köntösben tudnak az egészségükkel foglalkozni, ha DokiApp funkciókat használnak.

Az egyik legbeszédesebb adat a **bő 1 év alatt közel 900 eset, egész pontosan 875. A konzultációk és a regisztrált felhasználók aránya meghaladja a 100%-ot, tehát elmondható, hogy az a munkavállaló, aki felfedezi magának a platformot, az **minimum egyszer igénybe fogja venni valamelyik szolgáltatást.** Számos olyan munkavállaló van, aki a pszichológiai, gyógytorna vagy dietetikai vonalon hónapokra előre lefoglalja az időpontjait, ezzel biztosítva a folyamatos elérést és hosszabb távú hatást.**

Emlékezzünk vissza a korábban vázolt DokiApp célokra: magas kihasználtság, hiányzáscsökkenés, növekvő egészségtudat.

Úgy gondoljuk, hogy programunk felénél járva jó úton haladunk afelé, hogy az éves program esetén mindhárom területen pozitív hatást érzünk el. Nézzük meg féltávnál, hogy az egyes célokkal hogy állunk.



Magas kihasználtság:

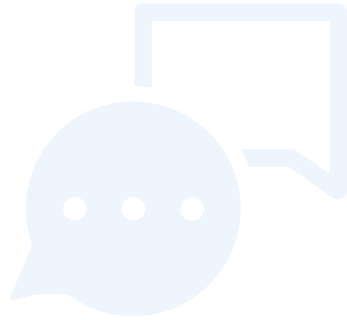
A digitális egészségügynek, telemedicinának az az egyik kiemelkedő előnye, hogy a szolgáltatás tényleg 2 kattintásra van, megszűnik a tervezés, utazás, várakozás, így az ember sokkal korábban jut egészségügyi szolgáltatásokhoz. Miután megvolt **az első pozitív tapasztalat, fejben hamarabb fogalmazódik meg a következő alkalom igénye.** Tehát szemben a fizikai ellátás időigényes folyamatával, a digitális térben a kihasználtság egy idő után magától fog emelkedni, ahogy egyre inkább beépül a munkavállalók és a cégek kultúrájába a telemedicina.

Nem mellesleg, ha ezt a közel 900 esetet a munkavállalók magánúton vették volna igénybe, akkor a fél évre eső kumulált költség cc 30.000.000 Ft lenne. Annyi titkot talán elárulhatunk, hogy a DokiApp programja messze nem kerül ennyibe, az adott időszakra vetítve, tehát nem kevesett spóroltunk a munkavállalóknak vagy munkáltatónak.

Hiányzáscsökkenés

Itt érdemes kettébontani a kifejtett hatást, mivel beszélhetünk az online térben megoldott panaszok által csökkentett hiányzásról, illetve a telemedicina könnyű hozzáférhetősége miatt felkeltett igényekről. Előbbi esetén büszkén tudjuk állítani, a CIB Banktól függetlenül, hogy a DokiApp-on eddig **20.000 lezajlott konzultáció 80%-a az online térben marad vagy be is fejeződik ott.** Számos olyan esetről hallottunk, amikor a munkavállalónak nem kellett kivennie fél-egész napot egy háziorvosi látogatás miatt, hanem elegendő volt egy DokiApp-os konzultáció, valahol félrevonulva az irodában vagy a home office zugaiban.

A legjobban talán az a számszerű példa mutatja a különbséget az online és offline ellátás közötti idő hatékonyságában, hogy ez az 900 konzultáció az online térben cc 470 órát emésztett fel - míg ha a munkavállalók fizikai úton vették volna igénybe a konzultációkat, akkor utazással, várakozással együtt, amire egy 6 órás átlagot számoltunk / ellátás (ami lehet több is, kevesebb is, de inkább több), akkor összesen 4700 órát töltöttek volna távol a munkavállalók. Röviden, **az online térben eltöltött konzultációk igénybevételi ideje mindösszesen csak a cc 15%-a a fizikai úton igénybevett szolgáltatásokénak.**



A könnyű hozzáférhetőség pedig lehetővé tette, hogy a 900 konzultáció ne fizikai úton történjen, ami jelentős hiányzást generált volna a cég mindennapjaiban. Itt azért érdemes hozzátenni, hogy valószínűleg nem is vettek volna igénybe ennyi konzultációt, ha mindez offline történt volna... de ez már a következő pont témája.

Növekvő egészségtudat

Az egészségügyi platformon jelenleg 11 funkció érhető el, ami lehetővé teszi, hogy a munkavállalók zsebében ott legyen egy egyre bővülő miniklinika, ami lehetővé teszi számukra, hogy egészségügyi útjukat most már majdnem minden esetben az online térben kezdjék meg. Nem csak a CIB Banknál, de a többi partnernél is látjuk, hogy elindult valami a fejekben, a sokat emlegetett könnyű hozzáférhetőség és a szerteágazó funkciók egyre közelebb hozzák az emberekhez az egészségtudatosságot, amit mi csak “digitális egészségtudatosságnak” nevezünk. Természetesen nem állunk meg 11 funkciónál, számos további terület lesz lefedve - egyre inkább megteremtve azt, hogy szó szerint egy karnyújtásnyira legyen a munkavállalók számára az egészségügyi megoldás és prevenció, tehát a zsebükben a telefonjukon vagy az asztalon a laptopon, tableten.

+1 ESG

Mostanában többet hallani az ESG (Environment, Social, Governance) fontosságáról és egyre több cég építi tudatosan egyes jellemzőit az ESG-nek megfelelően. A DokiApp már az indulása pillanatában egy ökológiai lábnyommentes szolgáltatás, leszámítva az üzemeltetéssel (szerverek, stb.) járó közvetett hatást. Viszont abban biztosak vagyunk, hogy a több, mint 10.000 konzultációnk online mivolta miatt nem beszélhetünk utazással járó szennyezésről, illetve az előző pontban írottak alapján növekvő társadalmi hatás is megfigyelhető. Ez az esettanulmány nem az ESG kibontásáról szól, viszont buzdítjuk jelenlegi és jövőbeni partnereinket, hogy a téma kapcsán bátran keressenek minket további egyeztetésre, ötletelésre.

Konklúzió és visszajelzések

Amikor elkezdtek a DokiApp és az azon belüli Employee Care Program fejlesztését, reméltük, hogy egyszer írhatunk egy ilyen esettanulmányt. Őszintén, erre nem lett volna lehetőségünk 2021-ben. Nem azért, mert akkor ne működött volna a felület, hanem valahogy a vállalatok még nem voltak készek egy ilyen programra. Most, 2024 januárjában már látjuk, hogy 2,5 év alatt komoly szemléletmód-átalakuláson mentek keresztül a cégek, ami jelenlegi is zajlik. Nyitottak az új megoldásokra, mernek kipróbálni az eddigi konvencionális megoldások helyett újakat, a Covid után már stabilizálódott a hibrid munkavégzés és az ezzel járó nagyobb online elfogadottság. Ezek mind-mind egyre jobban megágyaznak egy digitális egészségprogramnak, amiért mi kifejezetten hálásak vagyunk és ígérjük, hogy rajtunk nem fog múlni a program sikeressége.

Ezúton köszönjük a CIB Bank partnerünknek a belénk és munkavállalóiba vetett hitet, hogy megosztották velünk folyamatokat. Köszönjük minden további partnerünknek az együttműködést, továbbá a DokiApp teljes csapatának és szakembergárdájának a kitartó és rendíthetetlen munkáját.

Szívesen mutatjuk be a DokiApp programját, felületét egy demo kíséretében, így ha Te is szeretnéd megismerni a vállalati digitális egészségügyben rejlő lehetőségeket, akkor **vedd fel velünk a kapcsolatot [ITT](#)**.

Zárásként megosztanánk a CIB Bank vezetői interjút a programról, illetve munkavállalói pontozásos és írásos visszajelzéseket.

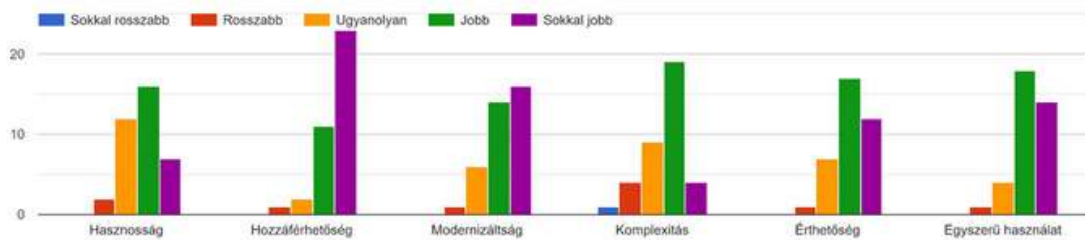


Ügyfélinterjú Tóth Zsuzsa - CIB Bank Zrt. HR Igazgató - DokiApp Employee Care Program



Munkavállalói kérdőív felmérés eredménye

3. Milyennek tartod a DokiApp szolgáltatásait más egészségügyi megoldásokhoz képest az alábbi szempontokból?

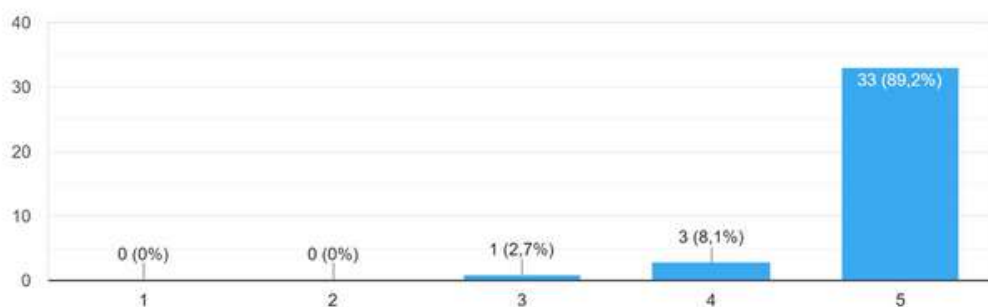


6. Milyen mértékben vagy elégedett az alábbiakkal?



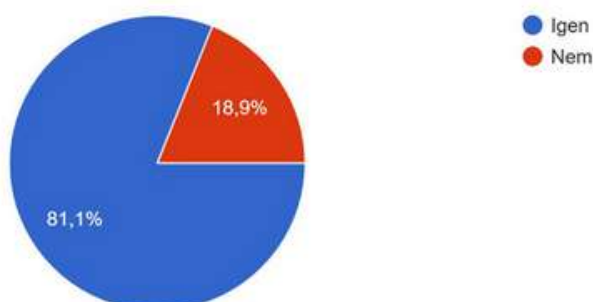
10. Vonzóbb az a munkaadó Magyarországon, ahol a céges juttatás része a telemedicina.

37 válasz



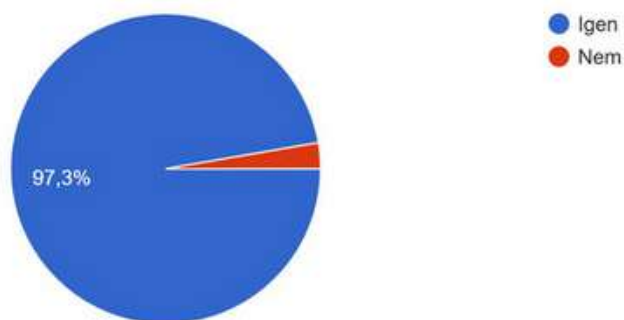
11. Jobban figyelek az egészségemre a DokiApp CIB-es bevezetése óta.

37 válasz



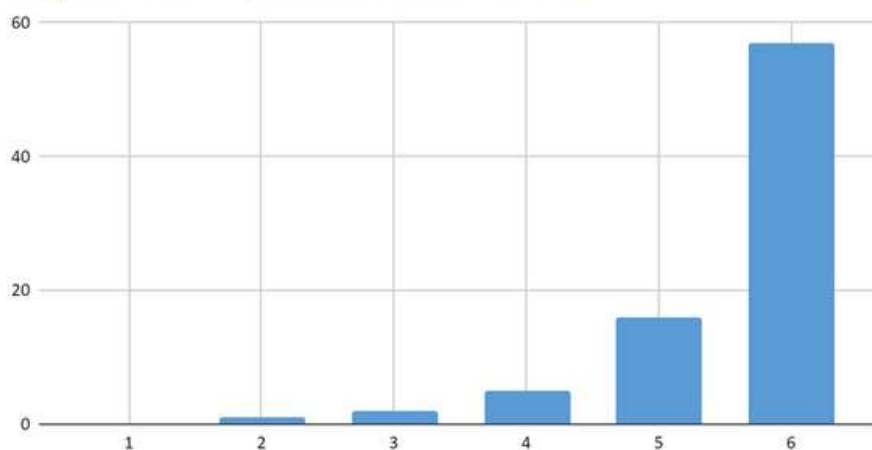
12. Jó szívvel ajánlom munkatársaimnak a DokiApp-ot.

37 válasz

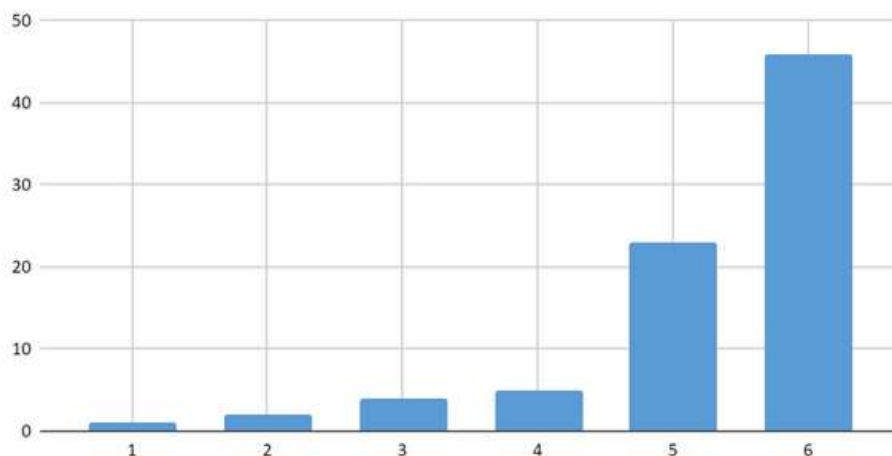


Pontozásos visszajelzés a 2023 májusi DokiApp előadásokra:

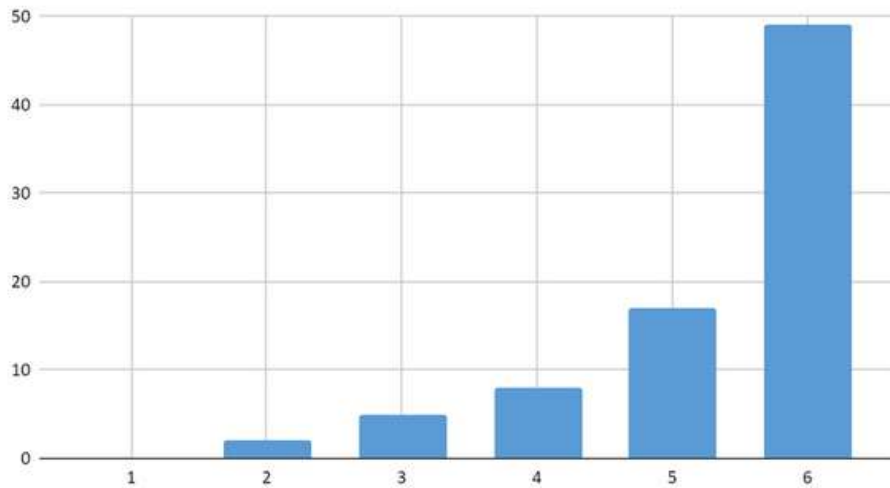
A program megfelelt a meghirdetésekor kapott információk alapján kialakított, előzetes elvárásaimnak.



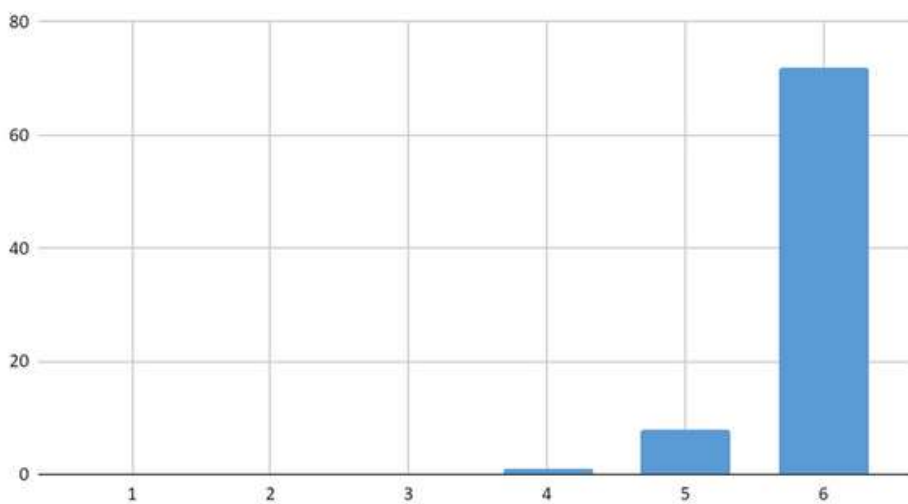
Úgy érzem, hogy a hallottakat hasznosítani tudom a mindennapok során.



Könnyen meg tudtam oldani, hogy részt vegyek a programon.



Szeretnék részt venni a következő hasonló programon is.



Írásos visszajelzések

Teljesen elégedett vagyok a szolgáltatással

Leginkább azzal voltam elégedett, hogy az orvos, ill dietetikus akivel beszéltem elegendő időt szánt rám és figyelt a panaszaimra. Tanácsokat adtak maguktól. Nem nekem kellett rákérdeznem mindenre.

Mivel több egészségügyi problémával küzdök, nekem az itt elérhető szolgáltatások, amúgy is az életem részei.

Remek kezdeményezésnek tartom

A DokiApp véleénye alapján hagytam fel az allergizáló gyógyszerekkel. Áttértem a természetes gyógymódokra. (kamilla, orrmelléküreg öblítés, inhalálás) Teljes sikerrel.

Számomra nagyon sokat segített a Dokiapp. Azonnali orvosi konzultációt is igénybe vettem, amikor egészségügyi problémáim voltak. A pszichológiai, gyógytornász és a dietetikai szolgáltatást is igénybe vettem, melyek nagyon hasznosak voltak, illetve gyakorlatiasak.

Pszichológiai konzultáción vettem részt eddig, nagyon segítőkész volt az ügyfélszolgálat, mert nem találtam megfelelő időpontot magamnak annál a pszichológusnál, aki az én témámmal foglalkozna, de kerestek nekem egy másik pszichológust. De nagyon megnyugtató, hogy ha bármi kérdésem van, akkor van kihez fordulni, nem kell heteket, hónapokat várni.

Az elvárásoknak megfelelő volt, pontos, gyorsan elérhető és hasznos tanácsokat kaptam.

A pszichológiai konzultáció tökéletesen hozza a személyes konzultáció előnyeit.

Kedves, felkészült orvosokkal találkoztam, összességében elégedett voltam, sok hasznos tanácsot kaptam tőlük.

Gyors, szakmai, nagyon kedvesek, megnyugtató akár második vélemény

